

令和2年度 社会福祉法人 至福会

ご意見・苦情等について

令和2年度において、施設に寄せられたご意見苦情等についてご報告いたします。

【鹿島の杜】 苦情3件

受付日	令和2年6月20日
苦情内容	(ケアハウス鹿島の杜) ・入浴時のトラブルについて 一番風呂に入りたいが、先に入られてしまう。その人たちが出るのを待っているが、なかなか脱衣所から出てこない。待てない。
対応	①体調により更衣時間がかかる方がいることをお伝えする。 ②脱衣所・浴室共に広さに限りがあり、大人数で入ることはできない旨を説明する。

受付日	令和2年8月22日
苦情内容	(ケアハウス鹿島の杜) ・居室内でのケガについて 睡眠中に誰かが侵入してケガをした。目と腕が痛む。施錠していたのにおかしい。
対応	① 侵入者がいないことを確認した。ケガを確認し受診していただく。 ② 夜間は特に施錠を確認して頂くよう話す。

受付日	令和2年12月12日
苦情内容	(ケアハウス鹿島の杜) ・人間関係のトラブルについて 入居者に心無い言葉を浴びせられた。我慢できない。
対応	① 該当入居者と面談。当事者・傍観者共に内容を確認する。

【セ・シボンかしま】 苦情 3 件

受付日	令和 2 年 1 0 月 2 1 日
苦情内容	(ショートステイ) 令和 2 年 1 0 月 2 1 日 (水) ショートステイ送迎へ行った職員より、「道に迷い、迎えに行くのが遅くなってしまい、家族に怒られてしまった。」と話がある。
対応	送迎時の立ち会いが身元引受人以外の家族であったため、送迎時間の幅について・電話連絡について、再度説明し、謝罪する。ショートステイユニットのスタッフと話し合い、①事前の準備 (道を調べる) ②送迎マニュアルの見直し (遅れる場合の対応) ③送迎時の立ち会いが誰なのかを事前にキャッチする。再発防止策についてご家族へ説明し、再度謝罪、ご了承いただく。

受付日	令和 2 年 6 月 1 2 日
苦情内容	(デイサービス) 昼食後に自己導尿と褥瘡部の圧分散の為 1 2 時半から 1 5 時半まで臥床していたが、時間になっても離床支援に来てもらえず、コール代用の鈴を幾度も鳴らしたが、それでも気が付いてもらえなかったと利用者より苦情がある。支援に来てくれたのは約束した時間を 3 0 分以上経過した 1 6 時過ぎだった。
対応	ご不快な思いをさせたこと、対策が不十分だったこと謝罪し、ワイヤレスのチャイムを購入し対応することで再発を防止する。具体的な対応を検討することお伝えしご了承いただく。

受付日	令和 2 年 6 月 1 2 日
苦情内容	(デイサービス) 朝の送迎時、8 時半頃にお迎えに行くことになっているが、8 時 2 2 分に到着。8 時半までヘルパーが入っており「ヘルパーが 8 時半まで入っているのに早くこられても困る」と話しがある。
対応	報告を受けすぐに自宅へ向かい、ご迷惑をお掛けしたこと情報共有に不備があったこと謝罪し、ご理解頂く。今回の件ではヘルパーを利用する連絡はケアマネより伺っていなかったが提供票には記載されていた。提供票を受け取った際には他サービスの追加がないか等も合わせて確認することとする。

【あやめ荘・白鳥】 苦情 4 件

受付日	令和 3 年 3 月 7 日
苦情内容	(特別養護老人ホームあやめ荘) 令和 3 年 3 月 6 日に施設職員の新型コロナウイルスの陽性が確認されるが、入所者ご家族から、連絡が遅い。状況はどうなっているのか?と、ご指摘ある。
解決策	①施設から連絡が遅くなってしまったことを謝罪し、ご利用者の体調を報告する。 ②今後の PCR 検査の結果などは、詳しくはホームページ上で公表していくこと伝える。また、ご利用者の体調の変化などがあれば、個別にお電話すること伝える。

受付日	令和 2 年 9 月 11 日
苦情内容	(潮来市老人デイサービスセンター白鳥) デイサービス利用時の体調不良時のサービスの提供について、ご説明するが、他のサービス利用との相違があり、職員の説明不足で利用者ご家族に不信感を抱かせてしまった。
解決策	①当デイサービス利用について、他のサービスとの感染症対応の違いがあること説明を行い、今後の対応については、地域の感染状況によって検討させていただくことを説明しご了承される。

受付日	令和 3 年 2 月 3 日
苦情内容	(潮来市老人デイサービスセンター白鳥) 利用中の体調不良のため、ご自宅へお送りし受診をしていただくよう説明をおこなうが、説明が不十分でご家族へ不信感を抱かせてしまった。
解決策	①救急搬送や急を要する状態の変化は、施設でできる限りの対応をさせていただくことを、再度説明を行い。近日中に受診をした方がよい場合には、ご家族の判断により受診をしていただく必要があることを説明し、ご了承をいただく。

受付日	令和2年4月28日
苦情内容	(居宅介護支援事業所あやめ) ご家族の意見に相違があり、ケアマネージャーの今後のプランについての話に対してキーパーソン以外のご家族の意見の聞き取りを怠ってしまいご家族へ不快な思いをさせてしまった。
解決策	①不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、ご家族の意見の相違がある中でも要介護者に対してより良いケアプランの提供を協議していくことをご了承いただく。